

## **ГИБКИЕ НАВЫКИ КАК ФАКТОР УСПЕШНОСТИ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ ПРОЕКТА**

**Баталова Д.А.,**

*студент,  
Уральский государственный университет путей сообщения,  
Екатеринбург, Россия  
[darya\\_batalova@mail.ru](mailto:darya_batalova@mail.ru)*

**Галюк А.Д.,**

*кандидат социологических наук, доцент,  
Уральский государственный университет путей сообщения,  
Екатеринбург, Россия  
[AGaluk@usurt.ru](mailto:AGaluk@usurt.ru)*

## **SOFT SKILLS AS A FACTOR OF SUCCESS FOR SOLVING THE PROBLEMS OF THE PROJECT**

**Batalova D.,**

*student,  
Ural State University of Railway Transport,  
Ekaterinburg, Russia  
E-mail: [darya\\_batalova@mail.ru](mailto:darya_batalova@mail.ru)*

**Galyuk A.,**

*PhD in Sociology, Associate Professor,  
Ural State University of Railway Transport,  
Ekaterinburg, Russia  
E-mail: [AGaluk@usurt.ru](mailto:AGaluk@usurt.ru)*

### **Аннотация**

В статье рассматриваются гибкие навыки (soft skills) как фактор повышения успешности решения профессиональных задач. Описаны четыре группы гибких навыков: коммуникативные навыки, управленческие навыки, навыки эффективного мышления, навыки самоменеджмента. Раскрыты

особенности применения гибких навыков при решении отдельных задач проекта.

### **Annotation**

In the article soft skills are considered as a factor in increasing the success of solving professional problems. Four groups of soft skills are described: communication skills, managerial skills, effective thinking skills, self-management skills. The peculiarities of application of soft skills for solving tasks of the project are revealed.

**Ключевые слова:** гибкие навыки, коммуникативные навыки, управленческие навыки, навыки эффективного мышления, навыки самоменеджмента, управление проектами.

**Key words:** soft skills, communication skills, management skills, skills of effective thinking, self-management skills, project management.

На протяжении тысячелетий человек являлся центральной фигурой любого производства. Без человека не было бы построено Великой китайской стены, Египетских пирамид, Тадж-Махала и других грандиозных сооружений, не производились бы предметы культуры и быта, которые сейчас находят археологи, и красотой, масштабом которых восхищается весь мир. Но не мог бы человек все это создать в одиночку. Над строительством сооружений работали десятки, сотни тысяч, миллионы людей. Знания по изготовлению предметов культуры и быта: глиняных горшков, украшений, одежды, картин и прочего – передавались от учителя к ученику. В процессе производства (пусть и ручного) людям постоянно приходилось взаимодействовать друг с другом, ведь это главное условие успешного результата производства. Спустя сотни лет на смену ручному труду пришел труд машинный. Но и машинами должен был кто-то управлять. Конечный продукт состоит из множества деталей, из которых каждая изготавливается отдельно конкретным рабочим. Тем не менее и здесь не только профессиональные навыки, но и коммуникации между рабочими играли

важную роль. И вот наступил век информационный. Не важно, сотрудником какой отрасли является человек, в требованиях к кандидатам при приеме на работу помимо профессиональных навыков всегда указываются такие качества, как: коммуникабельность, инициативность, умение работать в команде, слушать и слышать окружающих и другие. Возникает два вопроса. Что это за общие навыки, не относящиеся к конкретной профессии? Зачем они необходимы сотрудникам совершенно различных сфер деятельности?

Гибкие навыки (англ. soft skills) – комплекс неспециализированных надпрофессиональных навыков, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе, высокую производительность и являются сквозными, то есть не связаны с конкретной предметной областью [1].

Какие навыки относятся к soft skills? Сами по себе данные навыки делятся на четыре группы [2]:

1) Базовые коммуникативные навыки, которые служат помощниками в развитии отношений с другими людьми, помогают поддержать разговор беседу, учат не теряться в трудных ситуациях и находить верный ответ:

- умение слушать и слышать;
- убеждение и аргументация;
- построение и поддержание бизнес-отношений;
- ведение переговоров;
- проведение презентаций;
- базовые навыки продаж;
- самопрезентация;
- публичные выступления;
- командная работа;
- нацеленность на результат;
- деловое письмо;
- клиентоориентированность;

2) Навыки самоменеджмента – помогают контролировать свое состояние, время, процессы:

- управление эмоциями;
- управление стрессом;
- управление собственным развитием;
- планирование и целеполагание;
- тайм-менеджмент;
- рефлексия;
- использование обратной связи;

3) Навыки эффективного мышления – управление процессами в голове, которые помогают сделать жизнь и работу более системными:

- системное мышление;
- креативное мышление;
- структурное мышление;
- логическое мышление;
- поиск и анализ информации;
- выработка и принятие решений;
- проектное мышление;
- тактическое и стратегическое мышление (для руководителей);

4) Управленческие навыки, которые требуются людям на этапе, когда они становятся руководителями любых бизнес-процессов и предпринимателями:

- управление исполнением;
- планирование;
- постановка задач сотрудникам;
- мотивирование;
- контроль реализации задач;
- наставничество (развитие сотрудников);
- ситуационное руководство и лидерство;
- ведение совещаний;

- подача обратной связи;
- управление проектами;
- управление изменениями;
- делегирование.

Несомненно, сотрудник, обладающий большим количеством навыков soft skills, имеет некое преимущество перед другими сотрудниками. Он быстро устанавливает контакты с партнерами, коллегами по работе, может оптимизировать работу офиса, создать некую офисную команду, к тому же благодаря навыкам гибкого ума и нестандартного мышления сотрудник может выполнить свою работу быстро и качественно, не прилагая к выполнению задания много сил.

Но есть ли польза навыков soft skills в управлении проектами? Управление проектами – в соответствии с определением национальным стандартом ANSI (American National Standards Institute) PMBoK (Project Management Body of Knowledge) – область деятельности, в ходе которой определяются и достигаются четкие цели проекта при балансировании между объемом работ, ресурсами, временем, качеством и рисками. Несомненно, чтобы реализовать какой-либо проект, достичь главной его цели, необходима опытная команда. Команда управления проектом – члены команды проекта, уполномоченные принимать управленческие решения по управлению проектом. Для того чтобы понять, насколько важны навыки soft skills в управлении проектами, необходимо выяснить, насколько они важны в конкретной области управления [3].

Управление ресурсами проекта. Сотрудникам необходимо определить количество ресурсов, необходимых для реализации проекта, подготовить и, при необходимости, внести изменения в состав группы управления проектом, определить стоимость проекта и подготовить необходимую документацию (бюджет проекта, отчеты о затрачиваемых средствах). Необходимым профессиональным навыком является знание специальных программ и приложений, для построения аналитических отчетов и работы с персоналом.

Но только лишь профессиональных навыков недостаточно, так как сотрудники взаимодействуют друг с другом, с заказчиком, наемными рабочими и другими, без soft skills их взаимодействие осложнено или же вообще невозможно. Если человек некоммуникабелен, то построить диалог такому сотруднику будет стоить сил эмоциональных и, возможно, даже физических. Может быть и наоборот – человек коммуникабелен, но не умеет контролировать эмоции, то опять же никакого конструктивного диалога не создать. Получается некий замкнутый круг: один навык тесно связан с другим. Несомненно, сотрудники должны уметь планировать расходы. Это одна из главных задач управления ресурсами. Но планирование тоже относится к soft skills. Можно сделать вывод о том, что управлять ресурсами без обладания гибкими навыками невероятно сложно, так как без навыков, например, общения – коммуникации между людьми строятся тяжело, с излишними затратами по времени, вкладываемым ресурсам (материальным и нематериальным), сильнейшей эмоциональной нагрузкой.

Управление сроками выполнения проекта. Необходима разработка плана работы проекта, контроль за выполнением работ в рамках отведенных временных границ. Как результат – необходимо составление отчета о ходе работ. При выполнении поставленных на данном этапе задач необходимо уметь рационально распоряжаться временем. Притом не только своим. Нужно уметь просчитать затраты времени на выполнение каждого из этапов проекта с учетом ресурсов, которые имеются в распоряжении. Снова необходим навык планирования, контроля реализации задач и системного мышления, чтобы связать выполнение всех работ в единую общую структуру. Конечно же при составлении отчетных документов, планов работ (по времени) сотрудникам необходимо уметь обосновать свою точку зрения.

Поэтому и для данной задачи проекта необходимы soft skills, так как составление плана требует от специалиста навыков различной направленности – от вполне понятного в данной ситуации планирования, до умения убеждать, обосновывать свои решения.

Управление качеством проекта. Необходимо контролировать степень соответствия решений, принимаемых в рамках проекта, его техническому заданию. Для управления качеством важны такие навыки, как постановка задач сотрудникам, для того, чтобы внятно объяснить, какие решения соответствуют техническому заданию, а какие – нет. Контроль реализации задач – навык крайне необходим, так как если сотрудник будет контролировать реализацию задач, то и методы реализации он будет видеть и понимать. Ситуационное руководство и лидерство – в случае несоответствия принимаемых решений техническому заданию необходимо уметь «направить решение в нужное русло», а значит и осуществлять временный контроль, быть наставником для уверенности в том, что управленческое решение будет принято верно, в рамках технического задания. И, конечно же, ситуативность – черта сотрудника, который в случае возникновения сложностей не теряется и быстро ориентируется в происходящем, если необходимо – принимает управленческие решения в короткие сроки. Из сказанного выше можно сделать вывод, именно в управлении качеством проекта больше всего необходимы гибкие навыки.

Управление рисками проекта по составу необходимых навыков схоже с управлением проблемами. В первом случае необходимо выявить возможные риски, а так же разработать план по снижению рисков и реализовать его. Во втором – проанализировать проблемы проекта, разработать мероприятия по снижению проблем и реализовать данные мероприятия. И для выявления рисков, и для выявления проблем сотрудник должен обладать дальновидностью, чтобы не только понимать, что происходит сейчас, но и предусмотреть, что может произойти в будущем. Ведь менее затратно будет предусмотреть все возможные риски и проблемы, и провести ряд мероприятий по их минимизированию или поддержанию контроля над ними, чем исправлять неожиданно возникшие проблемы, к которому никто не был готов. Управление изменениями – важный навык для решения проблем. При возникновении непредвиденной ситуации, которая, на первый взгляд,

кажется катастрофичной, при принятии грамотного решения можно из сложившейся ситуации извлечь выгоду – найти в ней плюсы для себя.

Контроль над организацией работ в проектных группах. В обязанности команды входит: согласование отчета о ходе работ, контроль бесперебойного сбора и распространение информации, контроль документов по результатам проекта. Перфекционизм – одна из важных черт членов данной команды, так как им предстоит большая и трудная работа с документами. При допущении беспорядка, некоего «рабочего хаоса», не исключена и вероятность ошибки. А ведь одна незначительная ошибка может повлиять как на сроки проекта, так и на его стоимость, и даже результат. Потому кроме перфекционизма в данном деле будут важны такие навыки, как аккуратность и внимательность. При условии наличия данных навыков у всех сотрудников, контролирующих организацию работ в проектных группах, возможность допущения ошибки уменьшается в несколько раз. Несомненно, для сотрудников контроля важны и коммуникативные навыки, а так же грамотность в составлении официальных, отчетных документов.

Проанализировав функции сотрудников, занятых в проектной деятельности, можно сказать, что, несомненно, профессиональные навыки сотрудников важны, ведь каким бы общительным человек не был, как бы хорошо он не умел устанавливать контакт с другими людьми, каким бы он не был внимательным и аккуратным – если он не имеет профессиональных навыков (подтвержденных документально), вряд ли он сможет принести пользу [4]. Но с другой стороны, если человек умеет выполнять свою работу только так, как его когда-то научили в учебном заведении, не имея коммуникативных навыков, управленческих и прочих, то работа его будет протекать очень медленно и тяжело. Он не будет получать удовольствия от данной работы, не будет стремиться реализовать цель компании, как командную цель, так и индивидуальную. Сотрудник будет затрачивать больше сил физически и эмоционально. Что касается управления проектами, без обладания персонала гибкими навыками проект будет труден в своей



реализации. Этапы проекта будут пересекаться, наслаиваться друг на друга, вырастет вероятность наступления различных рисков. Как следствие – проблемы и дополнительные затраты. Потому сотрудникам, несомненно, необходимо развивать soft skills, а службе управления персоналом отдельно акцентировать внимание на данных навыках – обращать на них дополнительное внимание, объяснять сотрудникам значимость данных навыков для специалиста, задействованного в проектной деятельности.

Таким образом, проанализировав ряд отзывов специалистов по управлению персоналом, как итог можно выделить несколько наиболее важных навыков soft skills:

1. Строжайшая деловая этика. Если у сотрудника есть мотивация – значит он выполнит поставленные задачи качественно и в срок.
2. Позитивный настрой к происходящему. Окружающие замечают, что сотрудник оптимистичен в делах и прогнозах, это придает им уверенности и они охотней идут на контакт.
3. Хорошие коммуникативные навыки. Если человек умеет хорошо, красиво и грамотно говорить по делу, то общение с таким человеком доставляет больше удовольствия, в отличие от того, кто данными навыками не владеет.
4. Соблюдение тайминга, завершение поставленных задач вовремя. Если компания зарекомендует себя с лучшей стороны, вовремя выполняющей свои обязательства, то и спрос на нее будет выше.
5. Умение преодолевать возникающие трудности и проблемы. Иными словами – ситуативность. При работе с людьми могут складываться совершенно непредсказуемые ситуации, от скорости решения которых зависит успех проекта.
6. Уверенность в себе. За уверенным человеком люди идут охотней и так же уверенно.

7. Адекватно реагировать на критику, анализировать ее. В мире не существует ничего идеального, работа человека также не может быть идеальной, но сам он, порой, не способен заметить это сам.

Несмотря на большое количество высших учебных заведений, заведений среднего профессионального образования, курсов повышения квалификации и других учреждений, где можно получить различные профессиональные навыки, навыки работы с определенными механизмами. Без гибких навыков человек не просто не сможет реализовать себя как специалист. Он, возможно, даже не сможет получить какую-либо должность, продвигаться по карьерной лестнице. Ведь навыки, которые кажутся совсем не нужными для определенных профессий, на самом деле играют огромную роль в развитии сотрудника, причем не только с профессиональной точки зрения, но и с точки зрения общекультурной. Гибкие навыки (soft skills) гораздо трудней развить, чем профессиональные навыки (hard skills) [5]. Ведь большинству из них не обучают в школах или на курсах повышения квалификации или переподготовки. На их приобретение требуются годы. Они во многом зависят от окружения человека, его социальной и культурной среды, воспитания. Не удивительно, что так называемые «гибкие навыки» способствуют успешному достижению целей и, соответственно, позволяют успешно завершить проект, получить конечный результат, которым будет удовлетворен заказчик.

### **Список литературы**

1. Слушать, говорить и договариваться: что такое soft skills и как их развивать. URL: <https://theoryandpractice.ru/posts/11719-soft-skills> (дата обращения: 15.02.2018).
2. Перечень навыков soft-skills и способы их развития. URL: [https://www.cfin.ru/management/people/dev\\_val/soft-skills.shtml](https://www.cfin.ru/management/people/dev_val/soft-skills.shtml) (дата обращения: 15.02.2018).
3. Демарко Т., Листер Т. Человеческий фактор. Успешные проекты и команды. – СПб.: Символ-Плюс, 2009.

4. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К.Х., Котова Л.Р. Оценка эффективности работы с персоналом. – М.: Альфа-Пресс, 2011.

5. Soft skills и Hard skills – в чем разница? URL: <http://www.mental-skills.ru/synopses/6981.html> (дата обращения: 15.02.2018).